



# E-LEARNING

Niveau 4



Kofinanziert von der Europäischen Union

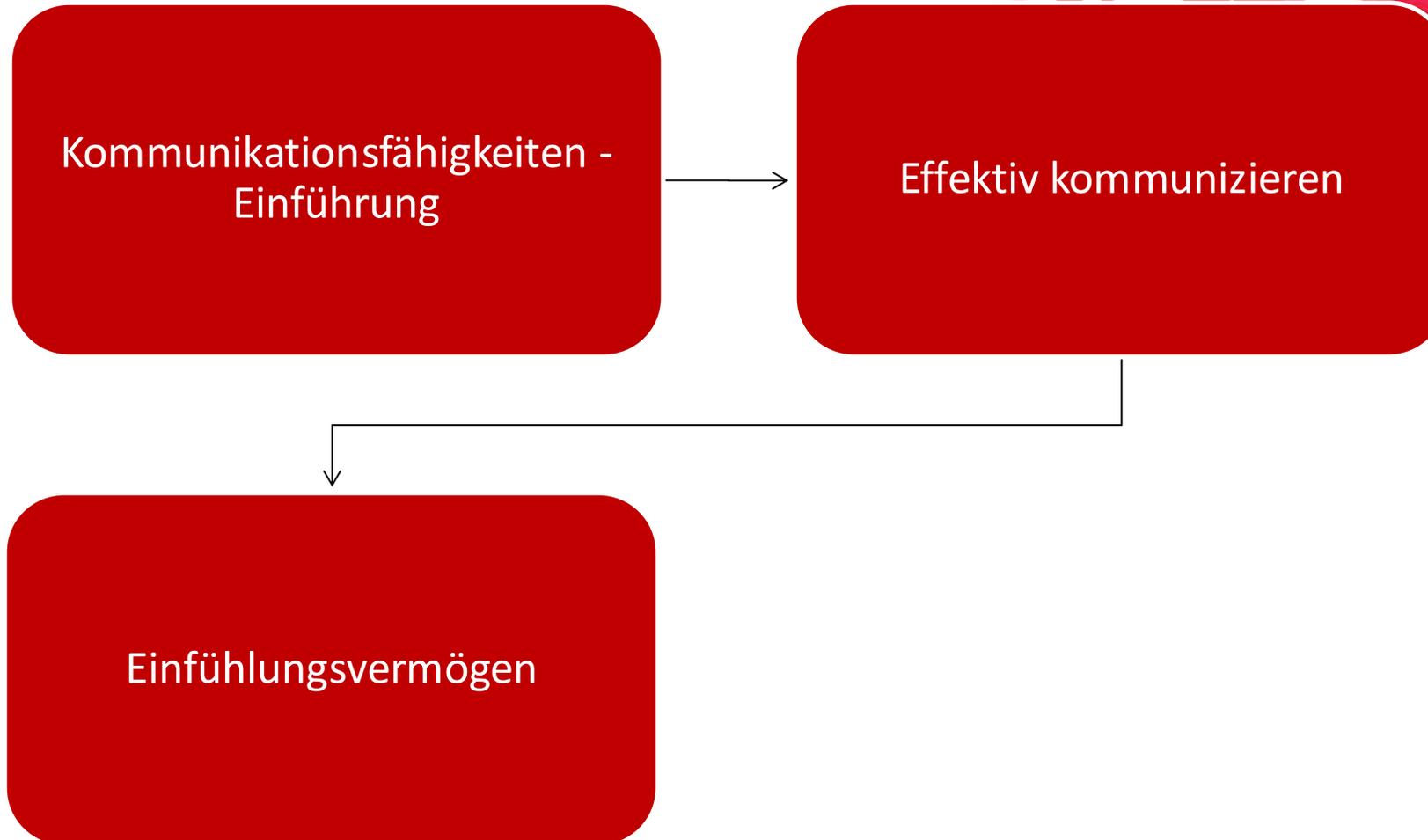
Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

## WA02: Kommunikation und Marketing

### 4.1 Einsatz von Kommunikationsfähigkeiten zur Lösungsfindung

LE4.1 Effektive Kommunikation und Zusammenarbeit zur Problemlösung





Verbal?

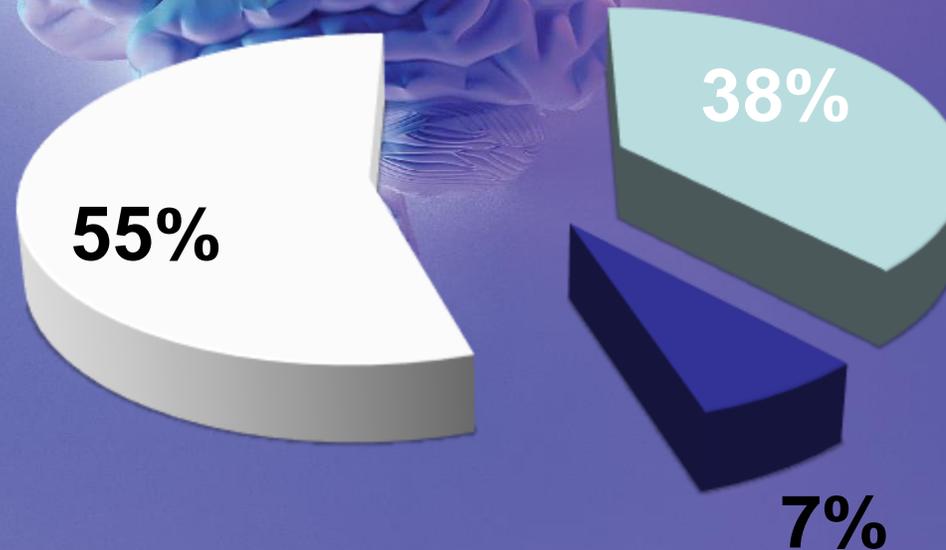
Non-verbal?

Geschrieben?

Was ist eine Nachricht?

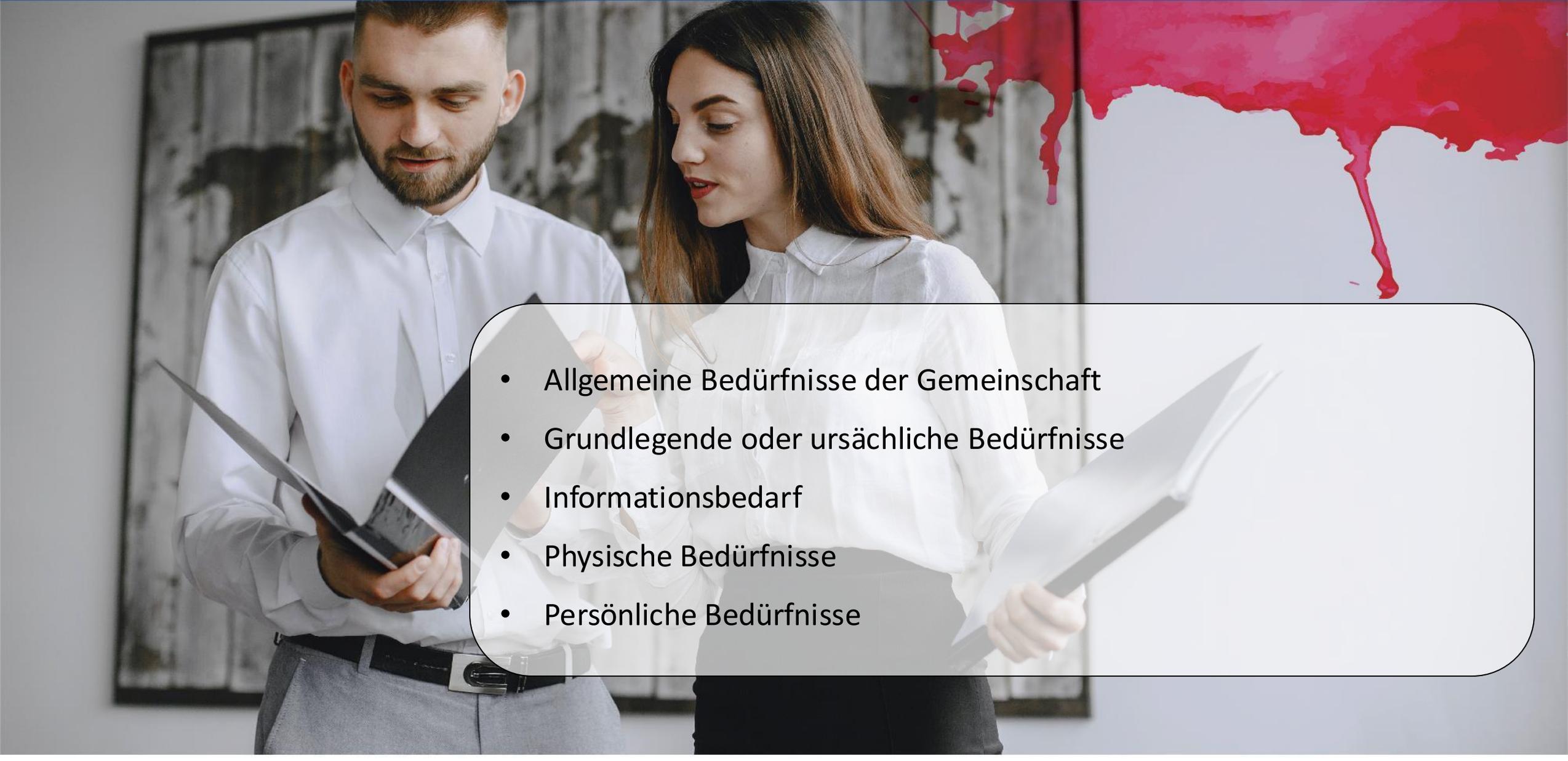


Elemente der Nachricht



- Stimme, Tonlage
- Worte
- Körpersprache

# Kommunikationsfähigkeiten – Einführung: Verständnis für die Bedürfnisse anderer

- 
- Allgemeine Bedürfnisse der Gemeinschaft
  - Grundlegende oder ursächliche Bedürfnisse
  - Informationsbedarf
  - Physische Bedürfnisse
  - Persönliche Bedürfnisse

## Was ist Durchsetzungsvermögen?

Durchsetzungsvermögen bedeutet, für die eigenen persönlichen Rechte einzutreten.

## Selbstbehauptungstechniken:

- Vernebeln
- "Stuck Record"-Technik
- Positive Anfrage
- Negative Anfrage
- Skripting
- Ich-Botschaften
- Einfühlungsvermögen
- Eskalation
- Um mehr Zeit bitten
- Ändern der Verben

**Art des Gesprächs**

**Zusammensetzung des  
Publikums**

**Zugewiesene Zeit**

## **Hinweise und Tipps:**

Projizieren Sie Ihre Stimme, Augenkontakt, allgemeine Notizen, denken Sie über die Idee nach, sprechen Sie langsam und deutlich, interaktive Präsentation...

# Effektiv kommunizieren: Bewertung der Kommunikationsskala (I)

## 1: INDIKATOREN FÜR AUSSERGEWÖHNLICHE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

- Beherrschung der schriftlichen Kommunikation
- Sehr lesbare Schrift
- E-Mail-Nachrichten auf den Punkt bringen
- Keine grammatikalischen Fehler
- Hervorragende Berichte und Dokumentationen
- Guter Redefähigkeiten
- Aktives Zuhören
- Nachdenken vor dem Sprechen
- Organisierte Präsentationen
- Hervorragend in der Öffentlichkeit sprechen
- Gut vor einer Gruppe auftreten können
- Großartige Debatten führen
- Großartiger Kommunikator sein
- Andere Menschen 'lesen' können

## 2: INDIKATOREN FÜR HERVORRAGENDE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

- Lesbare Schrift
- Begabt in Schreibfähigkeiten
- Liest sorgfältig Korrektur
- Angemessener Schreibstil für unterschiedliche Kontexte
- Klarer und wortgewandter Kommunikator
- Hervorragender Wortschatz
- Kommuniziert leicht mit jedem
- Liest effektiv subtile Hinweise und Körpersprache

## 3: INDIKATOREN FÜR VOLLWERTIGE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

- Selbstbewusst und sicher im Umgang mit Schreibprojekten
- Entspannt und effektiv vor einer Gruppe
- Bereitet sich gut auf Präsentationen vor
- Kommuniziert leicht
- Kann gut zuhören
- Effektive und sparsame Verwendung von Wörtern
- Vermeidet die übermäßige Verwendung von Fachwörtern
- Schreibt mit sehr wenigen grammatikalischen Fehlern

## 4: INDIKATOREN FÜR MARGINALE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

- Schwierig zu verstehender Schreibstil
- Kein Interesse an Verbesserungen
- Unklare E-Mails
- Schreibt zu viel
- Hört nicht genau genug zu
- Spricht, ohne die Gedanken zu ordnen
- Zu viele Details
- Nicht genug Details
- Müsste mehr zuhören und weniger reden

## 5: INDIKATOREN FÜR UNZUREICHENDE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

- Zahlreiche grammatikalische Fehler und Tippfehler
- Braucht lange Zeit, um auf den Punkt zu kommen
- Ignoriert Interpunktion
- Unangemessene Begriffe und Ausdrücke
- Unempfindlich gegenüber anderen
- Unkenntnis der Botschaften, die die Körpersprache sendet
- Falsche Formulierungen
- Achtet nicht auf die Signale und die Körpersprache anderer
- Hört nicht zu

## ARTEN

- zufällig
- wiederholt
- regelmäßig
- geregelt

## EBENEN

- Klischees
- Fakten
- Meinungen
- Gefühle



## Fakten

Grundlegende Informationen zum Wetter, zum Büro, zu Merkmalen eines Produkts, zu Freunden, zu Nachrichten, zu persönliche Aktivitäten usw.

## Meinungen

Den Fakten einen Sinn geben:  
Bedenken, Erwartungen, persönliche Ziele, Träume und Wünsche einbeziehen

## Gefühle

Emotionen teilen:  
Die Ebene der echten Kommunikation

# Effektiv kommunizieren: Aktives Zuhören, Zeichen/Feedback

**Nonverbale Zeichen:**  
Lächeln, Augenkontakt...

**Verbale Zeichen:**  
Positive Bestärkung, Fragen,  
Klärung...



Die Fähigkeit, die Gefühle einer anderen Person zu verstehen und zu teilen.

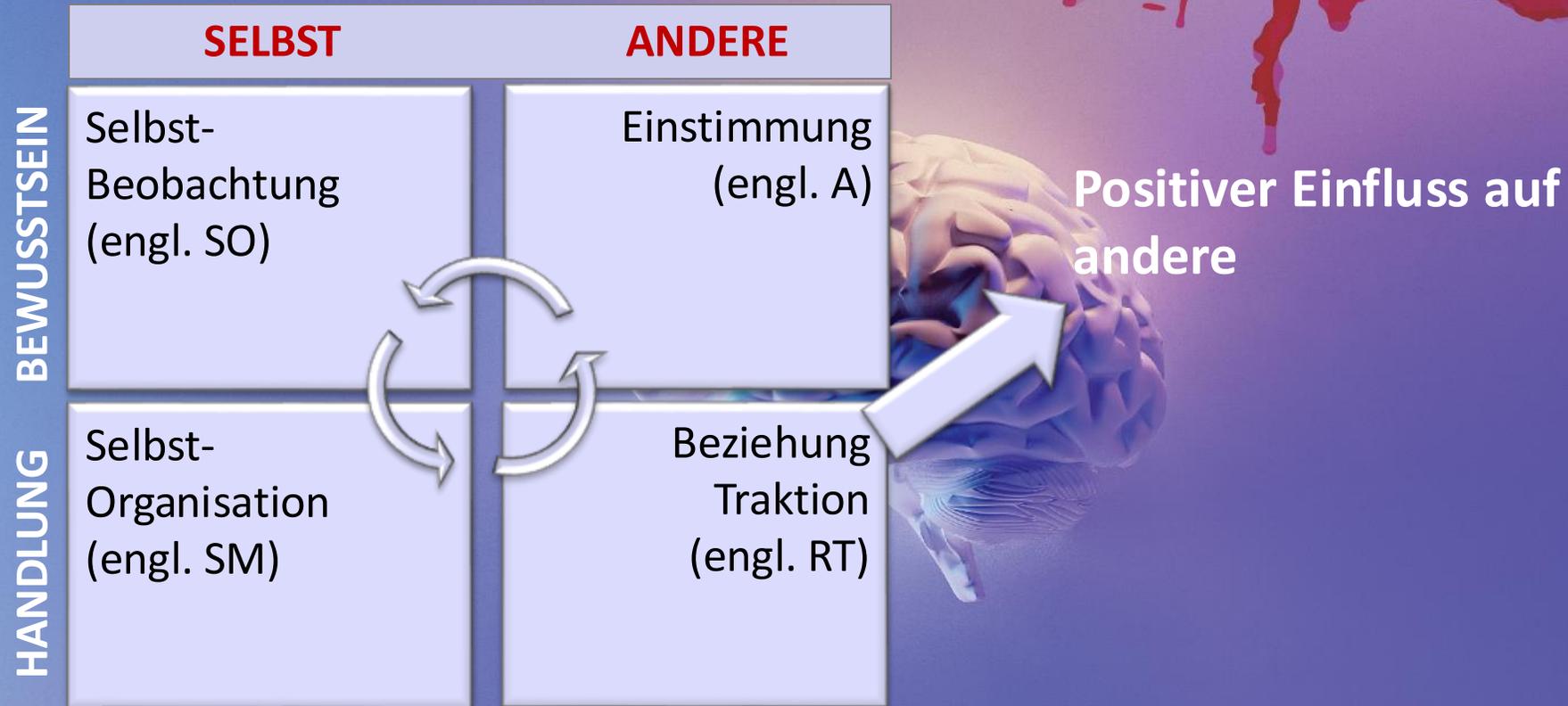
## Wie man es aufbaut:

- Neugierig gegenüber Fremden sein
- Ehrenamtlich tätig sein
- Eigene Vorurteile hinterfragen
- Fantasie einsetzen
- Einfühlungsvermögen durch Erfahrung einüben
- Menschen als wichtig behandeln

## Wie man es zeigt:

- Zuhören
- Sich öffnen
- Körperliche Zuwendung anbieten
- Aufmerksamkeit nach außen richten
- Eigenes Urteil zurückhalten
- Hilfe anbieten

# Einfühlungsvermögen: "SO SMART"-Modell



- 
- Ebene 1**  
Verständnis für andere
  - Ebene 2**  
Andere entwickeln
  - Ebene 3**  
Dienstleistungsorientiert sein
  - Ebene 4**  
Nutzung von Vielfalt
  - Ebene 5**  
Politisches/strategisches Bewusstsein



**In ihren Schuhen**

## Frage 1

Können Sie die wichtigsten Grundsätze der Kundenbetreuung nennen?

## Frage 2

Wie geht man am besten mit Kundenbeschwerden um?

## **Einfühlungsvermögen zeigen:**

- Zuhören
- Sich öffnen
- Körperliche Zuwendung anbieten
- Aufmerksamkeit nach außen richten
- Eigenes Urteil zurückhalten
- Hilfe anbieten

## **Wege zum Aufbau von Einfühlungsvermögen:**

- Neugierig gegenüber Fremden sein
- Ehrenamtlich tätig sein
- Eigene Vorurteile hinterfragen
- Fantasie einsetzen
- Einfühlungsvermögen durch Erfahrung einüben
- Menschen als wichtig behandeln



**Gut gemacht!**

**Einheit 4.1 ist abgeschlossen!**



**Kofinanziert von der  
Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

